Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer

Rapportage 2015

Rapportage aan de Minister van Financiën
Mei 2016

Verklaring der tekens
0 (0,0) = het getal is minder dan de helft van de gekozen afronding of nihil;
niets (blank) = een cijfer kan op logische gronden niet voorkomen c.q. het gegeven wordt niet gerapporteerd;
. = gegevens ontbreken.

Inhoudsopgave

1. Voorwoord

U en ik, alle Nederlanders samen, doen dagelijks gemiddeld ruim 25 miljoen betalingen, dag in, dag uit. Daarbij verwacht het Nederlandse publiek dat het betalingsverkeer altijd vlot en zonder storingen verloopt. Met reden, want een modern en efficiënt betalingsverkeer is een voorwaarde voor een goed functionerende economie. Veel mensen bij banken, betaalinstellingen, bedrijven en IT-leveranciers zetten zich dagelijks daarvoor in. Ook het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB) streeft naar een efficiënt, veilig en betrouwbaar betalingsverkeer.

Voor u ligt de rapportage van het MOB over 2015. Zij biedt een terugblik op de inspanningen van het MOB in het afgelopen jaar. Tegelijkertijd geeft zij een overzicht van wat er in het betalingsverkeer de komende jaren gaat veranderen. Dat is aanzienlijk. De herziene Europese Richtlijn Betaaldiensten (PSD2) bijvoorbeeld beoogt de concurrentie in de Europese betaalmarkt te vergroten. Zij biedt nieuwe typen betaalinstellingen de mogelijkheid toegang te krijgen tot de betaalrekeningen van klanten bij de banken. Dat biedt deze instellingen nieuwe kansen. Een tweede fundamentele ontwikkeling in Nederland is het initiatief van de banken om vanaf 2019 instant payments mogelijk te maken, waarmee een begunstigde direct over het geld kan beschikken. Dat vereist een nieuwe infrastructuur en onderlinge coördinatie om veler inspanningen op elkaar af te stemmen. Als dit project afgerond is, loopt de Nederlandse betaalsector qua snelheid van verwerking in de eurozone voorop. Ook zijn er productinnovaties te verwachten, zoals elektronische portemonnees, waarin de functie van de betaalpas volledig geïntegreerd wordt in de mobiele telefoon. Verder worden nieuwe digitale identiteitsstelsels ontwikkeld om de online identificatie te verbeteren, hetgeen nuttig zal zijn voor tal van internettoepassingen, waaronder e-commerce.

Deze ontwikkelingen, de voortgaande digitalisering en de groei van het elektronisch betalen, willen wij niet zomaar op ons af laten komen. Zo is de vraag gerezen, bij DNB en ook in breder verband, wat in de toekomst de rol zal zijn van het contante geld. Daarop heeft het MOB zijn visie ontwikkeld: contant geld zal nog veel gebruikt worden, door allerlei groepen in de samenleving. In dat licht blijft de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het betalingsverkeer, van geldautomaten en betaalterminals, een punt van aandacht. Evenzo moet de veiligheid van het betalingsverkeer steeds worden gewaarborgd. Dat is een gemeenschappelijk belang van de instellingen in de betaalsector en van al hun klanten. Ook een adequate privacy- en gegevensbescherming is noodzakelijk.

Dit zijn in kort bestek de onderwerpen die in deze rapportage aan de orde komen. Zij beschrijft hoe zeer het betalingsverkeer verandert. Het MOB vervult hierin een katalyserende rol. Het MOB beoordeelt de ontwikkelingen in het betalingsverkeer aan de hand van maatschappelijke doelstellingen. Het kan problemen of knelpunten signaleren, het kan de minister adviseren en het kan ontwikkelingen bijsturen, door onderlinge afspraken tussen MOB-leden of met voorlichting. De jaarrapportage maakt duidelijk dat het MOB in een maatschappelijke behoefte voorziet, nu en in de toekomst.



Amsterdam, mei 2016

Job Swank
Voorzitter

2. Resultaten in 2015

2.1 Resultaten in 2015

Het MOB streeft naar een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer. Dit houdt in dat het betalingsverkeer veilig, betrouwbaar en efficiënt en voor een ieder bereikbaar en toegankelijk moet zijn. In dit licht zijn de belangrijkste resultaten in 2014 de volgende.

Robuustheid
Het elektronisch betalingsverkeer is robuust. In de afgelopen twee jaar hebben de banken mede op aandringen van het MOB maatregelen getroffen, die hebben geleid tot significante verbeteringen in de beschikbaarheid van de pinketen, iDEAL-betalingen, internet- en mobiel bankieren. De cijfers die banken inmiddels hierover publiceren (zie hoofdstuk 5) bevestigen de opvattingen van het MOB. Met nieuwe wettelijke normen voor de goede werking en de beschikbaarheid van het betalingsverkeer worden de eisen geleidelijk nog verder verhoogd.

Instant payments
In 2015 hebben de Nederlandse banken aangekondigd dat zij binnen vier jaar direct betalen (instant payments) mogelijk willen maken en daarvoor een nieuwe infrastructuur willen bouwen. Het MOB juicht dit streven toe. Instant payments houdt in dat een girale betaalopdracht van een betaler binnen enkele seconden wordt verwerkt, 24 uur per dag, 365 dagen per jaar, zodat de begunstigde direct over het geld kan beschikken. De banken willen op termijn in beginsel alle betalingen direct verwerken. Daarmee loopt het Nederlandse betalingsverkeer in de eurozone voorop.

Innovaties in het betalingsverkeer
In 2015 heeft DNB haar visie op, en een toetsingskader voor, innovaties in het betalingsverkeer gepubliceerd. Het MOB neemt dit kader over. Op diverse momenten in de beoordelingscyclus speelt het MOB een rol. Daarom bespreekt het MOB periodiek belangrijke betaalinnovaties en beziet het waar verbeteringen mogelijk zijn of meer voorlichting nuttig kan zijn.

Bereikbaarheid
Een permanent punt van aandacht voor het MOB is de bereikbaarheid van contant geld en geldautomaten. Uit MOB-onderzoek blijkt dat deze in 2015 fractioneel is gedaald, van 99,59% naar 99,53%. Eerdere aanbevelingen van het MOB zijn toegepast in een pilot (april-december 2015) van de banken voor de gezamenlijke plaatsing van geldautomaten. Het MOB zal de uitkomsten van deze proef in de loop van 2016 evalueren.

Toekomst cash
In 2015 heeft het MOB zijn toekomstvisie over contant geld ontwikkeld. Het MOB acht het van belang dat cash goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel. Dit kan in principe aan de markt worden overgelaten, maar bijsturen kan gewenst zijn. In dit licht heeft het MOB een aantal aanbevelingen gedaan voor de acceptatie van cash door de toonbankinstellingen. Het MOB zal dit aspect en ook de bereikbaarheid van geld- en afstortautomaten periodiek monitoren.

Fraude-ontwikkelingen
Het Nederlandse retailbetalingsverkeer is veilig. De schade als gevolg van fraude is in 2015 een fractie toegenomen, maar zij blijft in vergelijking met voorgaande jaren laag. Het aantal valse bankbiljetten dat wordt onderschept loopt iets op, maar de kans een dergelijk biljet te ontvangen blijft klein.

Gebruik van betaalgegevens en privacy
In 2015 heeft het MOB onafhankelijk onderzoek laten verrichten naar de opvattingen van Nederlanders over het gebruik van betaalgegevens door banken. Daaruit bleek dat Nederlanders het commercieel gebruik van betaalgegevens door banken slechts in geringe mate accepteren. Het gebruik voor doeleinden zoals het nakomen van de zorgplicht, beveiliging en verbetering van de service is meer geaccepteerd. Met de uitkomsten van dit onderzoek kan de maatschappelijke discussie over dit onderwerp worden onderbouwd.

2.2 Evaluatie MOB

In 2015 heeft het MOB een zelfevaluatie uitgevoerd. Doel hiervan was na te gaan of het MOB naar wens functioneert en of aanpassingen nodig zijn in bijvoorbeeld het mandaat, de samenstelling of de werkwijze. Tot nog toe is het MOB één keer, in 2004, op verzoek van de minister van Financiën geëvalueerd. Sindsdien is de inrichting van het betalingsverkeer ingrijpend gewijzigd door de overgang naar de Single Euro Payments Area (SEPA), de komst van nieuwe betaaldienstverleners en de veranderde governance aan de aanbodzijde. Een en ander was aanleiding om het functioneren van het MOB te onderzoeken.

De evaluatie door het MOB-secretariaat bestond uit bilaterale gesprekken met alle MOB-leden en -waarnemers. De uitkomsten daarvan zijn besproken in de MOB-vergadering in november 2015. De belangrijkste uitkomst is dat het MOB voldoet aan een maatschappelijke behoefte en dat periodiek overleg over betalingsverkeer nuttig is. Juist in de betaalsector is, naast concurrentie tussen aanbieders, nodig dat de partijen aan vraag- en aanbodzijde samenwerken. Door elkaar te informeren en te overleggen kunnen maatschappelijke issues rond het betalingsverkeer transparant worden gemaakt en eventuele problemen veelal worden opgelost. Het MOB zet op bestuurlijk niveau de lijnen uit, die zijn werkgroepen vervolgens uitwerken. De samenstelling van het MOB is representatief; indien wenselijk kunnen nieuwe partijen toetreden.

Tegelijkertijd streeft het MOB naar verbeteringen. Met de overgang naar SEPA wil het MOB zich meer richten op Europa. Zo willen de MOB-leden meer anticiperen op Europese ontwikkelingen om daarop invloed uit te oefenen en de interactie met hun Europese koepelorganisaties versterken. Jaarlijks zal het MOB een kort visie- en strategiedocument maken om te kunnen sturen op hoofdlijnen. Ook wil het MOB meer aandacht besteden aan innovaties, onder meer aan de hand van het in 2015 opgestelde beoordelingskader. Verder wil het MOB zijn externe communicatie versnellen.

3. Ontwikkelingen in het betalingsverkeer

3.1 Ontwikkelingen toonbank- en chartale betaalmethoden

Aantal pintransacties stijgt
Consumenten hebben in 2015 opnieuw meer pinbetalingen gedaan dan het voorgaande jaar. Het aantal pintransacties nam met 10,7% toe. Dit is in lijn met het groeipercentage over langere termijn (gemiddelde groei sinds 2005 9% per jaar). De pinpas wordt steeds vaker gebruikt om kleine bedragen mee af te rekenen. Het verdwijnen van de Chipknip, begin 2015, en de opkomst van het contactloos betalen dragen daaraan bij, evenals gerichte maatregelen om het pinbetalen te stimuleren. Daardoor waren de aantallen pin- en contante transacties in 2015 ongeveer even hoog (zie verder hoofdstuk 4).

Contactloos betalen wint snel aan terrein. Na de introductie ervan in 2014 was over 2015 gemiddeld 4% van het aantal pintransacties contactloos. In januari 2016 werd al 12% van de pintransacties contactloos uitgevoerd. In die maand was 62% van de betaalpassen en 40% van de terminals geschikt voor deze betaalwijze.

Tabel 1: Ontwikkeling van toonbankbetaalmethoden

Aantallen (mln)	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Toonbank (niet-contant)	**2.496**	**2.660**	**2.820**	**3.030**	**3.270**
Pinnen	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226
waarvan contactloos				8	135
Creditcard[1]	39	38	38	40	45
Contante transacties[2]	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.
[1] Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.
[2] Schattingen.

Minder contant geldbetalingen, maar cash blijft belangrijk
Als logische tegenhanger van de stijging van het aantal pinbetalingen daalt het aantal contante transacties. In 2015 verrichten Nederlanders naar schatting 3,2 miljard contante betalingen (-6% ten opzichte van 2014). De waarde daarvan beliep ruim EUR 40 miljard. Daarmee behoudt cash een belangrijke rol in het toonbankbetalingsverkeer. Wel nemen de aantallen en waarden van de geldopnames bij geldautomaten (GEA's) af. Dit is een van de redenen waarom banken hun geldautomatenparken rationaliseren (zie verder hoofdstuk 6).

Tabel 2: Chartale ontwikkelingen

Aantallen, respectievelijk waarde	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**
Chartaal					
Aantal geldautomaten (GEA's)[1]	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319
Aantal geldopnames via GEA's (mln)	437	419	395	379	351
Aantal geldopnames balie (mln)	6	5	6	2	1
Waarde geldopnames via GEA's (EUR mln)	51.908	49.471	47.545	46.392	45,784

Bronnen: DNB, bankenen andere aanbieders van geldautomaten.
[1] Inclusief automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.

3.2 Ontwikkelingen girale en online betaalmethoden

Overschrijvingen en incasso-opdrachten vrijwel stabiel
Overschrijvingen zijn de belangrijkste girale betaalmethode in Nederland. Zowel de aantallen als de waarden ervan veranderden in 2015 nauwelijks. Hetzelfde geldt voor de automatische incasso-opdrachten. Het MOB zal in 2016 onderzoek door banken naar alternatieven voor de acceptgiro begeleiden en betere waarborgen bezien voor de elektronische machtiging bij automatische incasso.

Meer iDEAL-transacties
De aantallen en waarden van iDEAL-transacties zijn in 2015 opnieuw sterk toegenomen, met ruim 23%, respectievelijk 28%. Diverse factoren dragen hieraan bij. Ten eerste groeit het aantal online aankopen door Nederlandse huishoudens relatief sterk (in 2015 ruim 11%). In de tweede plaats rekenen consumenten steeds vaker aankopen met mobiele apparaten, zoals smartphone of tablet, af met iDEAL. Een derde factor is dat steeds meer buitenlandse webwinkels iDEAL als betaalmethode accepteren. De gemiddelde waarde van een iDEAL-transactie bedroeg circa EUR 81,39.

Uit cijfers van de eCommerce Payment Monitor, een onderzoek naar betaalmethoden door GfK, iDEAL en Thuiswinkel.org, blijkt dat het aantal online aankopen door Nederlanders in 2015 is toegenomen tot ruim 142 miljoen. Daarvan werd 56% afgerekend met iDEAL, 2 procentpunt meer dan in 2014. Ook het belang van credit cards en PayPal neemt toe, tot respectievelijk 12% en 5%. De toename van het marktaandeel in het online betalingsverkeer van deze drie betaalmethoden gaat ten koste van de meer traditionele betaalmiddelen, zoals de (papieren) machtiging en acceptgiro.

Tabel 3: Ontwikkeling van girale betaalmethoden

Aantallen transacties (mln), resp waarden (EUR mld)	2011	2012	2013	2014	2015
Aantallen (mln)					
Giraal[1]	**2.776**	**2.887**	**3.057**	**2.903**	**2.849**
Overschrijvingen	1.544	1.602	1.708	1.547	1.487
Incasso-opdrachten	1.232	1.286	1.349	1.356	1.361
Waarden transacties (EUR mld)					
Giraal[1]	**5.273**	**5.288**	**5.337**	**5.105**	**5.154**
Overschrijvingen	4.992	4.997	5.048	4.851	4.906
Incasso-opdrachten	281	290	289	254	248

Bronnen: DNB, banken en Betaalvereniging Nederland/Currence.
[1] Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.

Tabel 4: Ontwikkeling van online betaalmethoden

Aantallen transacties (mln), resp waarden (EUR mld)	2011	2012	2013	2014	2015
Online betaalmethoden					
Aantallen iDEAL-transacties	93,9	117,2	142,5	180,2	222,1
Waarde iDEAL-transacties	6,9	8.7	10,8	14,1	18,1

Bron: Betaalvereniging Nederland/Currence.

4. Europese ontwikkelingen

4.1 Het Nederlandse betalingsverkeer in de Single Euro Payments Area

Eén Europese betaalmarkt...
De Nederlandse betaalinfrastructuur is sinds augustus 2014 een integraal onderdeel van SEPA. Het doel van SEPA is de concurrentie op de markt voor betaaldiensten te stimuleren, schaal- en kostenvoordelen mogelijk te maken en innovaties te bevorderen. Een voorwaarde voor SEPA was de Europese harmonisatie van technische standaarden voor het bankrekeningnummer (IBAN), de overschrijving (SCT), de incasso (SDD) en de in de verwerking te gebruiken bestandsformaten (XML). Daarmee kunnen banken, betaalinstellingen en verwerkers van betaaltransacties eenvoudiger internationaal hun diensten aanbieden. Omgekeerd kunnen bedrijven en consumenten gemakkelijker een buitenlandse aanbieder kiezen. Ook kunnen gebruikers met één bankrekening en één set van betaalinstrumenten geld betalen aan, of ontvangen van, hun relaties in binnen- en buitenland. Kort gezegd is het doel van SEPA één Europese betaalmarkt te realiseren.

... maar nog enkele overgangskwesties
Hoewel de SEPA-migratie in Nederland in het algemeen soepel is verlopen, vergden enkele bijzondere kwesties in 2015 nog aandacht van het MOB. Een eerste issue is de zogenoemde IBAN-discriminatie, het – meestal door incasserende partijen – weigeren van IBANs uit een andere lidstaat. Dit is wettelijk verboden omdat het de gemeenschappelijke betaalmarkt ondermijnt. Het Meldpunt IBAN-discriminatie, dat het MOB in mei 2014 heeft ingesteld, heeft inmiddels circa 170 klachten behandeld. Een derde deel daarvan betrof IBAN-discriminatie van Nederlandse IBANs in andere landen. Ongeveer de helft van de klachten is na bemiddeling van het meldpunt verholpen.

Een tweede kwestie betreft het faciliteren van het gebruik van IBAN door consumenten. In juni 2015 hebben DNB en de gezamenlijke banken op verzoek van het MOB een (tijdelijk) IBAN-omnummertool in het leven geroepen (bereikbaar via www.overopIBAN.nl en ook per app). Door het oude rekeningnummer en de bank van de begunstigde in te voeren kan de consument snel diens IBAN vinden. De inzet blijft om IBAN als unieke standaard voor het rekeningnummer te hanteren.

Een derde issue is het aflopen van overgangsbepalingen in de SEPA-Verordening per 1 februari 2016. Een daarvan betrof de in Nederland gangbare Kansspelincasso – een doorlopende machtiging waarbij de consument geïncasseerde bedragen niet kan terugboeken. In 2015 bleek er onvoldoende draagvlak voor een Europese variant daarvan, zodat Nederland begin 2016 geheel is overgegaan op de Europese incasso (SDD) met stornering. Een andere bepaling ('IBAN-waiver') maakte het mogelijk om voor goede doelen korte rekeningnummers, zoals Giro 555 voor de samenwerkende hulporganisaties, te blijven gebruiken. Banken zetten deze nummers om naar IBAN. Met het aflopen van de overgangsbepaling zou dit niet meer toegestaan zijn. Na ampel beraad met de goede-doelenorganisaties, in nauw overleg met de minister, zal DNB voorshands geen prioriteit geven aan handhaving. Voortgaan met omzetting is slechts een beperkte inbreuk op de SEPA-gedachte en heeft aanzienlijke maatschappelijke steun. Banken en goede-doelenorganisaties overleggen over de follow-up.

4.2 Nieuwe Europese regelgeving en initiatieven Europese Commissie

Om de Europese betaalmarkt verder te verbeteren en de concurrentie daarin te bevorderen, zijn diverse nieuwe Europese regelingen geïntroduceerd.

Richtlijn Betaalrekeningen
De Richtlijn Betaalrekeningen (Payment Accounts Directive, PAD) is sinds 19 september 2014 van kracht en is van toepassing op betaalrekeningen van consumenten. Doel van de PAD is meer transparantie te bieden over de kosten van betaaldiensten, het wisselen van betaalrekening te bevorderen en elke inwoner van de EU toegang te geven tot een basisbetaalrekening. De PAD dient te worden omgezet in nationale wetgeving, met name in de Wet op het financieel toezicht (Wft). De AFM zal toezicht houden. In een belangrijk deel van de PAD-vereisten is in Nederland al voorzien via zelfregulering door de banken, hetgeen nu een wettelijke basis krijgt.

Interchange Fee Verordening
De Interchange Fee Verordening (Interchange Fee Regulation, IFR) is sinds 8 juni 2015 van kracht. Een interchange fee is een vergoeding die de betaaldienstverlener van de begunstigde betaalt aan de betaaldienstverlener van de betaler. Op grond van de IFR zijn deze vergoedingen voor kaartbetalingen vanaf 9 december 2015 gemaximeerd. Voor creditcardbetalingen bedraagt dit maximum 0,3% van de transactiewaarde. Voor debetkaartbetalingen (pinbetalingen) maakt Nederland gebruik van een lidstaatoptie om voor binnenlandse transacties een maximum toe te passen op het gewogen gemiddelde van alle transacties per betaalschema. Dit maximum in Nederland is vastgesteld op EUR 0,02 per transactie.

Richtlijn Betaaldiensten
In 2015 is de herziening van de Richtlijn Betaaldiensten (Payment Services Directive, PSD) afgerond. Begin januari 2018 dient zij omgezet te zijn in nationale wetgeving. PSD2 regelt het toezicht op betaalinstellingen, informatie- en transparantievereisten en de rechten en plichten van aanbieders en gebruikers van retailbetaaldiensten. Ook verplicht PSD2 banken om toegang te bieden, mits de rekeninghouder daarvoor toestemming geeft, tot hun betaalrekeningen aan nieuwe typen betaalinstellingen. Dit zijn de zogenoemde betalingsinitiatie- en rekeninginformatiedienstaanbieders. PSD2 brengt deze partijen onder toezicht, stelt eisen aan hun risicobeheersing en specifieke voorwaarden aan hun dienstverlening. De Europese Bank Autoriteit (EBA) dient standaarden op te stellen voor een veilige toegang tot de rekening. De betekenis van het vrijgeven van de toegang tot de betaalrekening is groot. Derde partijen, niet per se uit de betaalsector, kunnen zich positioneren tussen klant en bank. Klanten kunnen kiezen uit meer aanbieders, met nieuwe betaalmethoden en -instrumenten. Betaling via een initiatiedienstverlener is een alternatief voor iDEAL.

Groenboek
In december 2015 heeft de EC een nieuw Groenboek over financiële retaildiensten ter consultatie gepubliceerd. Doel ervan is om tekortkomingen en barrières in de interne markt voor financiële diensten te achterhalen en te bezien hoe dit kan worden verbeterd. Voor het betalingsverkeer gaat het vooral om het verbeteren van toegankelijkheid, innovaties en het bevorderen van Europese standaarden voor e-authenticatie. MOB-leden zijn hierover geconsulteerd.

4.3 Euro Retail Payments Board

Doel en organisatie van ERPB
De Euro Retail Payments Board (ERPB) beoogt de ontwikkeling van een geïntegreerde markt voor retailbetalingen in euro in de EU te bevorderen. De ERPB bestaat uit zeven vertegenwoordigers van Europese koepelorganisaties aan de vraagzijde (consumenten, winkeliers en andere bedrijven), respectievelijk de aanbodzijde (banken, betaal- en elektronisch-geldinstellingen) en, op roterende basis, zes nationale centrale banken. Voorzitter is een directielid van de ECB; de EC is waarnemer. Het MOB is niet direct vertegenwoordigd in, maar individuele MOB-leden nemen via hun Europese koepelorganisatie deel aan de ERPB. De Nederlandse inbreng wordt zoveel mogelijk afgestemd via de MOB-Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE).

ERPB wil instant payments …
Een van de prioriteiten van de ERPB is instant payments. De ERPB definieert deze als elektronische retailbetaaloplossingen die continu (24/7/365) beschikbaar zijn en resulteren in (vrijwel) directe clearing van de transactie, bijboeking van de begunstigde en bevestiging aan de betaler. Eind 2014 verzocht de ERPB de European Payments Council (EPC), het coördinerende en besluitvormende orgaan van de Europese banken op betaalgebied, de issues bij een pan-Europese instantpayments-oplossing te beoordelen, samen met de vraagzijde. Eind 2015 keurde de ERPB het voorstel van het EPC goed om per 1 november 2016 een zogenoemd rulebook op te leveren voor een instantpaymentsscheme op basis van de overschrijving in euro.

… en publiceert aanbevelingen
Het MOB kan zich vinden in een rapport van een ERPB-werkgroep om contactloos betalen in Europa te bevorderen. Een tiental aanbevelingen betreft het aanpakken van barrières die grensoverschrijdend contactloos betalen belemmeren. Ook heeft het MOB input geleverd voor een rapport over mobiele person-to-person betalingen via aliassen (zoals telefoonnummers of e-mailadressen) voor IBAN.

5. Maatschappelijke efficiency

5.1 Instant payments in Nederland vanaf 2019

In 2015 hebben de Nederlandse banken aangekondigd dat zij binnen vier jaar direct betalen (instant payments) mogelijk willen maken en daarvoor een nieuwe infrastructuur willen bouwen. Instant payments houdt in dat een girale betaalopdracht van een betaler binnen enkele seconden wordt verwerkt, zodat de begunstigde direct over het geld kan beschikken. Daarbij zal deze functionaliteit permanent – 24 uur per dag, 365 dagen per jaar – beschikbaar zijn. Hierdoor kunnen betalers voortaan ook giraal, net zoals met contant geld, direct en finaal aan hun verplichtingen voldoen.

Direct betalen behelst een fundamentele vernieuwing van het betalingsverkeer. Hiervoor zijn aanpassingen nodig in de afspraken tussen banken over de verwerking van transacties, in de verrekening (clearing) daarvan en in de interbancaire verevening (settlement). Zo zal DNB een additioneel mechanisme voor verevening introduceren voor de dagdelen dat TARGET2, het daarvoor bestemde systeem van het Eurosysteem, gesloten is.

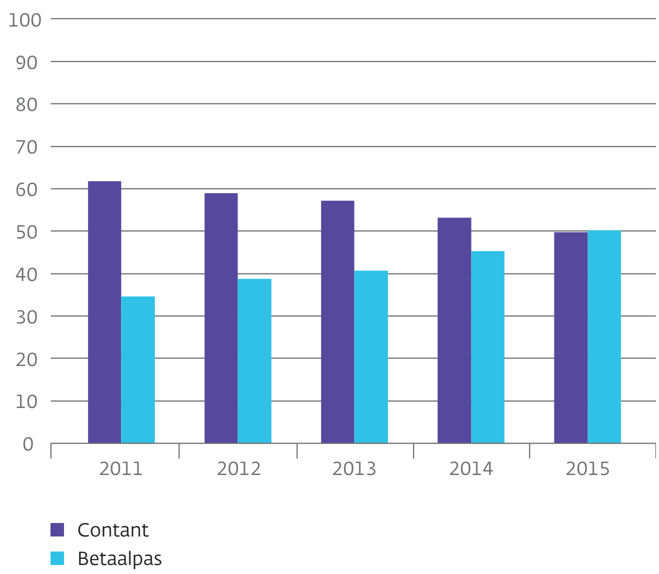
Direct betalen zal leiden tot een substantiële versnelling van girale betalingen en vergroot daarmee de efficiency van het betalingsverkeer tussen consumenten, bedrijven en overheden. Voor zakelijke partijen maakt het een efficiënter kas- en liquiditeitsmanagement mogelijk. De nieuwe infrastructuur vormt de basis voor nieuwe betaalproducten en –diensten die elke bank afzonderlijk aan haar klanten kan aanbieden. Op langere termijn zullen wellicht alle retailbetalingen in Nederland via deze infrastructuur worden verwerkt.

Met hun initiatief lopen de Nederlandse banken in het eurogebied voorop, hoewel ook de ECB en de ERPB inmiddels nadrukkelijk inzetten op directe, continue verwerking van betalingen. Ook Europese banken en clearinginstellingen bereiden zich erop voor. De inzet van de Nederlandse betaalsector is dat de Nederlandse methodiek te zijner tijd interoperabel zal zijn met de Europese oplossing.

5.2 Naar een efficiënt betalingsverkeer

Minder contante, meer pinbetalingen
In 2015 betaalden Nederlanders aan de toonbank ongeveer even vaak met hun pinpas als met contant geld. Daarmee zet een langdurige 'schaarbeweging', van minder contante en meer pinbetalingen, door en komt de kwantitatieve doelstelling van het Pinakkoord 2014-2018 dichterbij.
In deze overeenkomst uit 2014 kwamen toonbank-instellingen en banken overeen om ook in de genoemde periode efficiënt betaalgedrag te stimuleren. Uit efficiëntie- en veiligheidsoverwegingen streven zij naar een afname van het aantal contante betalingen, ten gunste van het aantal pinbetalingen. Concreet doel is om de verhouding contante/pinbetalingen naar 40%/60% te brengen. Om dit te bereiken werken de partijen samen in de gezamenlijke Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB). Daarnaast bevatte het Pinakkoord afspraken over het laag houden van de kosten van het betalingsverkeer en het voorkomen van pinstoringen.

Grafiek 1: Minder contante, meer pinbetalingen
Aandelen in aantallen toonbankbetalingen, in procenten



Toelichting: De aandelen van overige betaalmiddelen, zoals creditcard en chipknip, zijn niet weergegeven.

Als uitvloeisel van het Pinakkoord heeft een onafhankelijk onderzoeksbureau in opdracht van de SBEB een kostenonderzoek uitgevoerd onder (grote) winkeliers. Dit bevestigde de trend van afnemende kosten van pinnen ten opzichte van contant geld voor winkeliers. Daarnaast voerde DNB een Tariefmonitor uit, een onderzoek naar de hoogte van de pintarieven. Beide onderzoeken gelden als nulmeting; volgende metingen worden in 2018 uitgevoerd.

Contactloos betalen zet door
In 2015 zette de groei van het contactloos betalen, dat vanaf begin 2014 wordt uitgerold, door. Met deze betaalwijze kan de consument kleine bedragen (tot en met EUR 25) afrekenen met betaalpas of smartphone zonder dat het intoetsen van een pincode nodig is. De verwachting is dat de contactloze functionaliteit het aantal kleine contante betalingen zal reduceren. De SBEB bevordert dit met publiciteitscampagnes. Daarnaast heeft zij gezorgd voor inruilpremies voor ondernemers die hun oude betaalterminal omruilen voor een nieuwe contactloze terminal. Ook heeft de SBEB samen met de Oogvereniging, mensen met een visuele beperking kennis laten maken met contactloos betalen. Aan het eind van 2015 werd ruim 9% van de pintransacties contactloos afgehandeld (begin 2015 was dit nog 1%).

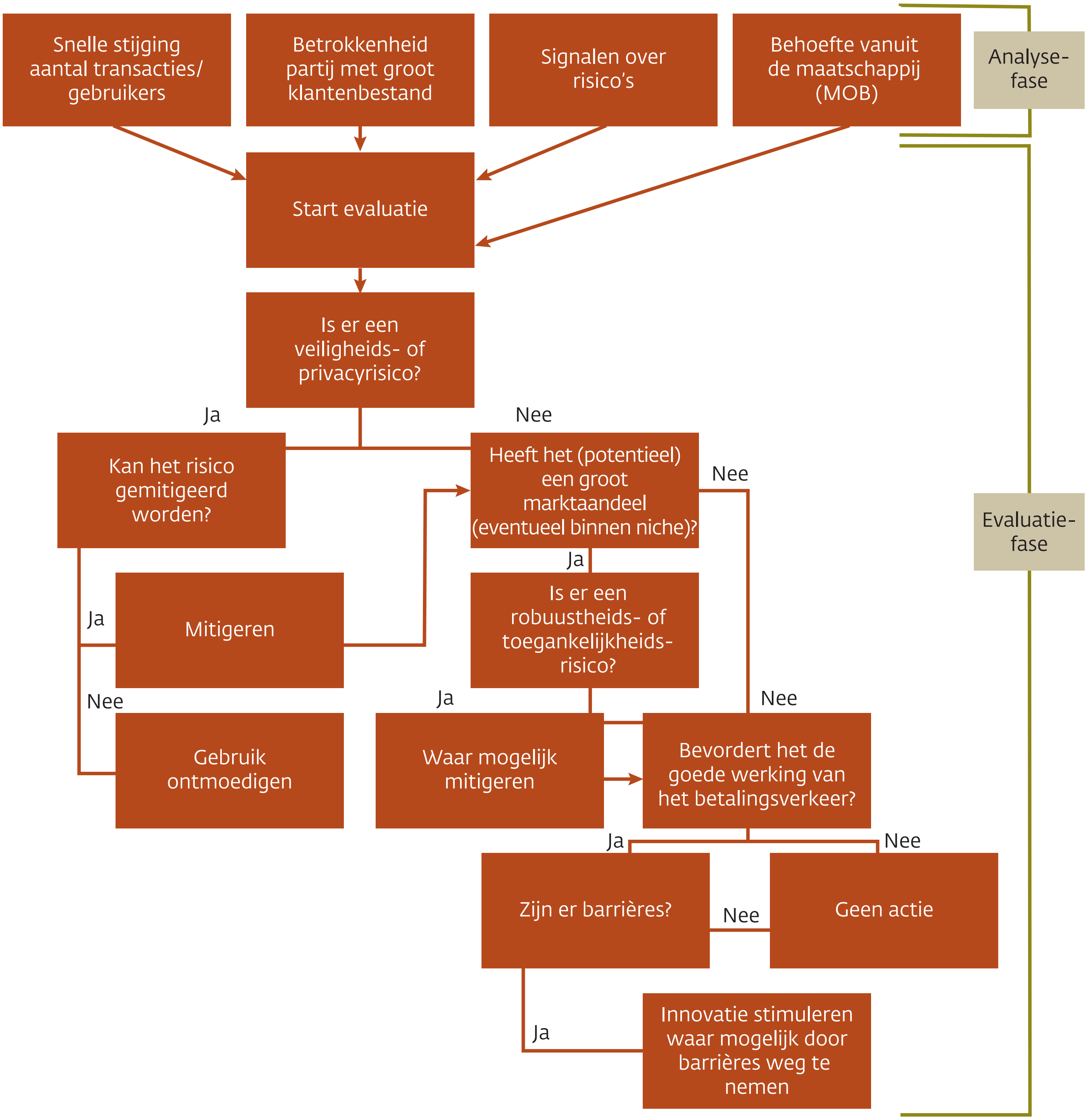
Beoordelingskader innovaties in het betalingsverkeer
De veelheid aan innovaties in het betalingsverkeer was voor het MOB aanleiding om te besluiten om deze voortaan aan een aantal maatschappelijke doelstellingen te toetsen aan de hand van een toetsingskader (zie figuur 1). Innovaties kunnen de betaalmarkt immers ingrijpend veranderen. Nieuwe betaalmogelijkheden kunnen een waardevolle aanvulling vormen op de bestaande betaalmethoden, maar zij kunnen ook risico's doen toenemen, bijvoorbeeld op het gebied van veiligheid of beschikbaarheid of de markt fragmenteren. Het MOB wil innovaties daarom zorgvuldig beoordelen en de maatschappelijke voor- en nadelen bezien, om te bepalen of maatregelen nodig zijn om risico's te mitigeren of knelpunten weg te nemen.

Digitale identiteitsstelsels in ontwikkeling
Zowel de overheid, private partijen als de bancaire sector ontwikkelen methodes voor online identificatie. De overheid werkt samen men het bedrijfsleven aan Idensys, een standaard voor de toegang tot online dienstverlening. Bedoeling is bestaande oplossingen, zoals DigiD, daarin onder te brengen. Een aparte organisatie zal zorgen voor het beheer en de verdere ontwikkeling van het stelsel onder toezicht van de overheid. Betaalvereniging Nederland ontwikkelt met een aantal banken en andere partijen iDIN, waarmee klanten van banken zich via de inlogmiddelen van hun bank online kunnen identificeren. MOB-leden hebben de zorg geuit dat de diverse systemen eventueel niet interoperabel zijn. De Betaalvereniging en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zijn met elkaar in gesprek. Het MOB zal de situatie monitoren.

5.3 Naar een robuuste betaalinfrastructuur

Beschikbaarheid betaalsystemen hoog …
Naar aanleiding van een analyse door het MOB in 2013 hebben de banken sindsdien diverse maatregelen gevoerd om de robuustheid van de betaalinfrastructuur te vergroten voor internet- en mobielbankieren, iDEAL- en pinbetalingen. Bovendien willen de banken inzicht bieden in de beschikbaarheid van hun systemen. Bedoelde maatregelen, zoals het afleiden van het internetverkeer bij een zogenoemde Distributed Denial of Service (DDoS)-aanval of de ontvlechting van deelinfrastructuren, zijn uitvoerig beschreven in de MOB Rapportage 2014. Het resultaat van deze maatregelen is dat de beschikbaarheid van het interbancaire deel van de pinketen vanaf 2013 is toegenomen tot 99,85%. Internet- en mobiel bankieren was gedurende het gehele jaar meer dan 99,5% van de tijd beschikbaar. Ook van iDEAL, dat daarvan een functioneel onderdeel is, is de beschikbaarheid toegenomen tot boven de 99,5%. Het MOB zal de beschikbaarheid van de betaalinfrastructuren blijven monitoren.

Figuur 1: Beoordelingskader van innovaties en bijbehorende reacties



... en voortaan wettelijk gereguleerd

Met ingang van 1 januari 2015 wordt de goede werking van het betalingsverkeer geborgd via artikel 3:17 van de Wft. Dit artikel vereist een beheerste en integere bedrijfsvoering van banken, afwikkelondernemingen en elektronischgeld- en betaalinstellingen. DNB heeft dit uitgewerkt in de Regeling Oversight goede werking betalingsverkeer, die eind december van kracht werd. De Regeling definieert een beschikbaarheidsnorm voor tijdkritische betaalopdrachten, waarbij betaler en begunstigde onmiddellijke goedkeuring verwachten op het moment van initiatie. Vooralsnog betreft dit pinnen en iDEAL. Voor het tijdvak tussen 06.00 en 00.30 uur is de norm vanaf eind 2016 99,64%, een jaar later 99,76% en vanaf eind 2018 99,88%; voor de nachtelijke uren geldt een norm van 98,5%. Voor niet-tijdkritische betaalopdrachten dient de dienstverlening tijdig te zijn hersteld, dat wil zeggen dat zij binnen twee uur weer kunnen worden ingediend. Ook verlangt de Regeling (de naleving van) adequate beveiligingsprocedures. Onder de Regeling vallen vijf instellingen die elk op jaarbasis meer dan 60 miljoen en samen meer dan 95% van de binnenlandse retailtransacties verwerken.

Maatregelen tegen uitval van betaalautomaten

In 2014 heeft de betaalsector onder auspiciën van het MOB afspraken gemaakt met koepelorganisaties uit de installatiebranche. Deze zijn in 2015 tussentijds geëvalueerd. Aanleiding hiervoor was dat door ondeugdelijke installering van alarminstallaties in winkels betaalautomaten uitvielen. De afspraken betroffen betere voorlichting voor installatiebedrijven en winkeliers, verbeterde richtlijnen voor installateurs en de opzet van een structureel overleg tussen alarmeringsbranche en betaalwereld. Inmiddels is voortgang geboekt bij het uitvoeren van deze afspraken. In 2016 zal opnieuw een evaluatie plaatsvinden.

Tabel 5: Beschikbaarheid internet- en mobiel bankieren 2015

	Internet-bankieren	Mobiel bankieren	iDEAL consumenten-banken	iDEAL ondernemers-banken
1e kwartaal	99,82	99,74	99,66	100,0
2e kwartaal	99,67	99,81	99,73	100,0
3e kwartaal	99,70	99,84	99,76	100,0
4e kwartaal	99,63	99,57	99,80	100,0

Toelichting: De cijfers zijn gemiddeldes van de vier grootbanken (voor internet en mobiel bankieren), respectievelijk zeven banken (iDEAL). Zij hebben betrekking op de zogenoemde prime time uren, alle uren behalve die tussen 01.00 en 07.00 of 08.00 uur.
Bron: Betaalvereniging Nederland

6. Toegankelijkheid en bereikbaarheid

6.1 Toekomstvisie contant geld

Met het oog op de structurele veranderingen in het betaalgedrag en het gebruik van contant geld, heeft het MOB in 2015 zijn visie op de toekomst van contant geld ontwikkeld.[1] Samengevat meent het MOB dat ook in een omgeving waarin geleidelijk steeds meer gepind wordt, het voor de maatschappij belangrijk is dat contant geld goed blijft functioneren als toonbankbetaalmiddel. Ook meent het MOB dat het goede functioneren van contant geld als toonbankbetaalmiddel in principe aan de markt kan worden overgelaten, maar dat bijsturen gewenst is waar en wanneer het goede functioneren in het geding zou kunnen komen.

Tegen deze achtergrond wil het MOB tijdig richting geven aan de acceptatie van contant geld door toonbank-instellingen en de verwachtingen die consumenten wat dit betreft mogen hebben. Zonder veranderingen te beogen in het huidige beleid van toonbankinstellingen, doet het MOB vier aanbevelingen, die de MOB-partijen in eigen kring zullen uitdragen:

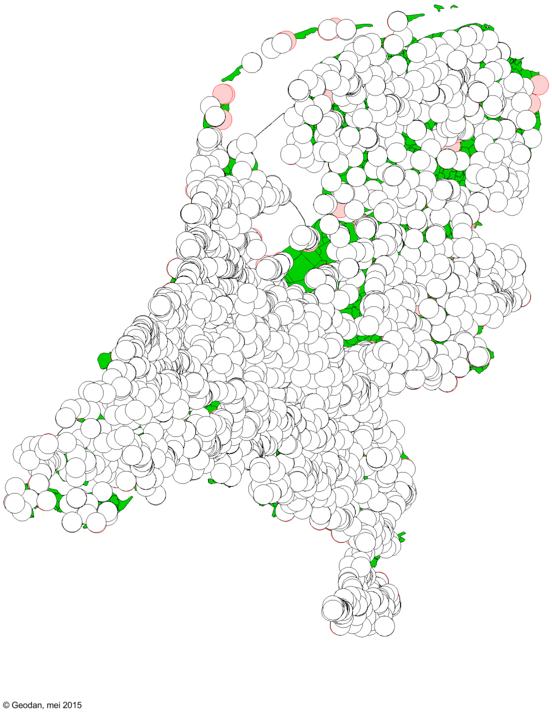
1. Het MOB acht het wenselijk dat mensen kunnen kiezen om contant te betalen of te pinnen, tenzij er specifieke redenen zijn (zoals ten aanzien van veiligheid) om geen contante betaling te accepteren.
2. Met inachtneming hiervan steunt het MOB echter de gezamenlijke initiatieven van banken en toonbank-instellingen in het kader van het Convenant Betalingsverkeer om zonder dwang uit te oefenen pinnen te bevorderen, ten behoeve van de efficiency en veiligheid van het toonbankbetalingsverkeer.
3. Het weigeren van contante betaling in situaties waarin men voor een soortgelijk(e) product/dienst praktisch gesproken niet bij een andere aanbieder terecht kan die wel contant geld accepteert, acht het MOB in principe onredelijk bezwarend voor het publiek.
4. Verder gaat het MOB er vanuit dat toonbank-instellingen in juridische zin vrij zijn zelf te bepalen welke betalingswijzen zij accepteren (mits dit vooraf duidelijk is bekend gemaakt; tevens moet worden aangetekend dat rechtspraak schaars is en dat de uiteindelijke bevoegdheid uit te leggen wat het betekent dat contant geld 'wettig betaalmiddel' is, bij het Europese Hof van Justitie berust).

Het MOB zal de acceptatie van contant geld en de bereikbaarheid en toegankelijkheid van geldautomaten en afstortfaciliteiten periodiek blijven monitoren.

6.2 Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Bereikbaarheid geldautomaten hoog
De MOB Bereikbaarheidsmonitor wordt in beginsel één keer per drie jaar uitgevoerd, maar sinds 2014 publiceert het MOB een jaarlijkse tussenrapportage. Uit de 'Bereikbaarheid geldautomaten 2015' blijkt dat het percentage Nederlanders dat binnen vijf kilometer (hemelsbreed) van een bancaire geldautomaat woont fractioneel is gedaald, van 99,59% naar 99,53%. Inclusief niet-bancaire geldautomaten is dit laatste percentage 99,64%. De landelijke dekkingsgraad van geldautomaten blijft daarmee hoog.

Kaart 1: Bereikbaarheid van geldautomaten
Stand eind maart 2015



Toelichting: in de witte gebieden is een bancaire geldautomaat en in de roze gebieden is een niet-bancaire geldautomaat aanwezig, in de groene gebieden is geen van beiden aanwezig.
Bron: Geodan, Tussenrapportage bereikbaarheid van geldautomaten 2015, d.d. 24 juni 2015

[1] Voor het standpunt van het MOB en het rapport van de task force die de visie ontwikkelde zie
http://www.dnb.nl/binaries/Standpunt%20MOB%20over%20contant%20geld_tcm46-333933.pdf
http://www.dnb.nl/binaries/Rapport%20MOB%20Taskforce%20toekomstvisie%20contant%20geld%2017%20nov%202015_tcm46-333932.pd

Verder heeft het MOB vastgesteld dat de banken, vaak samen met maatschappelijke partners, de aanbevelingen uit de MOB-tussenrapportage van 2014 uitvoeren. Zo wordt, als een bank geldautomaten wil sluiten, tijdig en zorgvuldig overlegd met de lokale betrokkenen. Ook is de 'Werkafspraak Bereikbaarheid' onder de aandacht van het publiek gebracht om de bekendheid ervan te vergroten. Het MOB zal de uitvoering van de aanbevelingen blijven monitoren.

Pilot geldautomaten Zeeuws-Vlaanderen
In 2014 gaven de banken aan gezamenlijke plaatsing van geldautomaten te willen testen. In dat verband werd op 10 juli 2015 in Graauw een geldautomaat geplaatst, terwijl in twee andere kernen in Zeeuws-Vlaanderen begin 2015 de geldservicepunten van één grootbank in een winkel toegankelijk werden gemaakt voor rekeninghouders van alle banken. Het MOB zal de uitkomsten van deze proef in de loop van 2016 evalueren.

Toegankelijkheid betaalautomaten in de EU
Aan de hand van een position paper heeft de Oog-vereniging, met steun van de MOB-Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB), overleg gehad in Brussel over standaardisatie en verbetering van de toegankelijkheid van betaalautomaten op Europees niveau. Met dit doel werkt de Oogvereniging aan de opbouw van een single-issue platform van Europese (en nationale) stakeholders. Diverse Europese koepelorganisaties, voor blinden en slechtzienden, mensen met een beperking, ouderen en consumenten in het algemeen hebben dit doel onderschreven.

In 2015 is een voorstel voor de Europese Toegankelijkheids-wet (European Accessibility Act, EAA) gepubliceerd. De EAA omvat een pakket van maatregelen om te borgen dat essentiële producten en diensten, zoals geldautomaten en bancaire diensten, in de gehele EU toegankelijk worden. Betaalautomaten zijn niet expliciet opgenomen in het voorstel. Het eerder genoemde platform zal zich ervoor inzetten dat dit alsnog gebeurt.

7. Veiligheid

7.1 Gebruik van betaalgegevens en privacy

Giraal betalingsverkeer leidt tot de totstandkoming van, en gaat gepaard met de uitwisseling van, grote hoeveelheden betaalgegevens. Betaaldienstverleners en andere partijen die zich op de betaalmarkt begeven, kunnen deze voor tal van doeleinden gebruiken. Om de maatschappelijke discussie hierover te onderbouwen, heeft het MOB in 2015 onafhankelijk onderzoek laten verrichten naar de opvattingen van Nederlanders over het gebruik van deze gegevens door banken en andere partijen. De kern van het onderzoek betrof vragen over het gebruik van de gegevens door banken voor bepaalde doelen, verwoord in negen scenario's.[2]

De belangrijkste uitkomst is dat Nederlanders het commercieel gebruik van betaalgegevens door banken slechts in geringe mate accepteren. De meerderheid (64 tot 90%) vindt een dergelijk gebruik, wanneer een bank of een derde partij aanbiedingen doet op basis van een analyse van betaalgegevens, niet acceptabel. Daarbij wordt veel gewicht toegekend aan het ontbreken van toestemming voor het gebruik van de betaalgegevens. Ook de privacy-schending die daarvan het gevolg is, weegt relatief zwaar. Andere overwegingen zijn dat men al dan niet niet geïnformeerd is door de bank of dat men geen aanbiedingen wil. Het gebruik van betaalgegevens voor doeleinden zoals het nakomen van de zorgplicht, beveiliging en verbetering van de service is meer geaccepteerd.

Als follow-up van het onderzoek zal het MOB de effecten van de nieuwe Europese regelgeving, met name PSD2 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (General Data Protection Regulation), op het gebruik van betaalgegevens onderzoeken.

7.2 Fraude in het girale betalingsverkeer

Fraude-ontwikkelingen
De fraude in het betalingsverkeer is in 2015 met 4% toegenomen tot EUR 17,9 miljoen, maar zij blijft in vergelijking met voorgaande jaren laag. Hoewel de fraude in het girale verkeer toenam, is die bij het internetbankieren gedaald als gevolg van preventieve maatregelen van banken. De grootste schade bij het internetbankieren vloeit voort uit phishing (het hengelen naar vertrouwelijke gegevens; EUR 3 miljoen). Phishingmethoden worden steeds 'beter', hetgeen reden is voor banken daarop in te zetten in hun campagne voor veilig bankieren ('Hang op, klik weg, bel uw bank'.)

Tabel 6: Schade als gevolg van fraudes (in EUR mln)

	2012	2013	2014	2015	Mutatie 2015 tov 2014 (in %)
Giraal	35,5	10,4	5,4	6,3	+17
wv in internetbankieren	34,8	9,6	4,7	3,7	-21
Betaalpas	39,4	15,2	8,0	8,3	+4
wv door skimming	29,0	6,8	1,3	1,7	+34
wv door diefstal of verlies pas	5,4	3,9	3,3	4,7	+40
Creditcard	5,8	7,0	3,9	3,3	-14
Totale schade	81,8	33,3	17,3	17,9	+4

Bronnen: Betaalvereniging Nederland/Nederlandse Vereniging van Banken.
Toelichting: deze cijfers betreffen 96 à 97% van de Nederlandse banken; omdat restcategorieën zijn weggelaten, tellen de bedragen niet op.

[2] Voor het onderzoeksrapport en de samenvatting daarvan zie http://www.dnb.nl/binaries/Samenvatting%20MOB-onderzoek_tcm46-333934.pdf
http://www.dnb.nl/binaries/Motivaction%2C%20Opvattingen%20van%20Nederlanders%20ten%20aanzien%20van%20het%20gebruik%20va..._tcm46-333931.pdf

In 2015 veroorzaakte fraude met betaalpassen de meeste schade (EUR 8,3 miljoen), vooral door verlies of diefstal van betaalpassen (EUR 4,7 miljoen). De laatstgenoemde schade wordt in de hand gewerkt door de zogenoemde pas-opstuurfraude (EUR 1,8 miljoen), die in 2015 is opgekomen. Om dit tegen te gaan zullen banken hieraan bijzondere aandacht besteden in bovengenoemde publiciteitscampagne. Ook skimming (het onrechtmatig kopiëren van de gegevens van een betaalkaart, gevolgd door geldopnames) nam, na een sterke daling in voorgaande jaren, in 2015 weer iets toe tot EUR 1,7 miljoen. Skimming vond veel vaker plaats in niet-EU-landen waar de magneetstrip nog wordt gebruikt in plaats van een zogenoemde EMV-chip. De fraude met creditcards liep met 14% terug.

Identiteitsfraude
Het MOB heeft in 2015 bijzondere aandacht besteed aan identiteitsfraude. Hierbij wordt zonder toestemming gebruik gemaakt van iemands persoonlijke gegevens voor financieel gewin, bijvoorbeeld door het opnemen of overmaken van geld, het afsluiten van leningen of het opvragen van officiële documenten. Daders kunnen gegevens op verschillende manieren bemachtigen, bijvoorbeeld door post te onderscheppen, bankpasgegevens te kopiëren bij een pinautomaat (skimming), persoonlijke of betaalgegevens te achterhalen via het internet (phishing, hacking), maar ook door complexe constructies met hackers, tussenpersonen die gestolen persoonsgegevens verhandelen en katvangers (money mules) die gelden incasseren.

Hoewel identiteitsfraude veel aandacht krijgt, zijn er weinig harde gegevens over de omvang en de financiële schade.[3] Diverse factoren spelen hierbij een rol. Identiteitsfraude is een veelomvattend fenomeen, dat door slachtoffers niet direct wordt onderkend. Weinig slachtoffers stappen naar de politie en opsporing ervan heeft niet altijd prioriteit. Verder ontstaan door de digitalisering nieuwe mogelijkheden voor identiteitsfraude, die daardoor ook meer impact kan hebben, terwijl de opsporing ervan moeilijker wordt.

7.3 Chartale ontwikkelingen

Meer valse eurobiljetten onderschept
In 2015 is het aantal onderschepte valse eurobiljetten gestegen. In Nederland werden 66.500 valse biljetten aangetroffen, een toename van 37% ten opzichte van de 48.700 valse biljetten in 2014. De financiële schade bedroeg circa EUR 4,2 miljoen. Wereldwijd nam het aantal valse eurobiljetten toe met 7% tot 899.000.

Tabel 7: Meer valse eurobiljetten onderschept

	2011	2012	2013	2014	2015
Aantallen falsificaten	**29.700**	**29.500**	**37.700**	**48.700**	**66.500**
waarvan:					
50-eurobiljetten (percentage van het totaal)	53	60	69	67	60
20-eurobiljetten (percentage van het totaal)	27	30	23	24	27
Schade (EUR miljoen)	**1,5**	**1,4**	**1,8**	**2,5**	**4,2**

[3] Zie CBS, Slachtofferschap cybercrime en internetgebruik, 2015 en Paulissen, L. en J. van Wilsem, Dat heeft iemand anders gedaan. Een studie naar slachtofferschap en modus operandi van identiteitsfraude in Nederland, 2015.

Hoewel het risico op het ontvangen van een vals biljet laag blijft (ongeveer 1 op de 30.000), loont het de moeite om een eurobiljet te controleren. Daarom informeert DNB het publiek en retailers over echtheidskenmerken en heeft zij een app ontwikkeld waarmee men biljetten met een smartphone kan checken. Om vervalsers een stap voor te blijven, vernieuwt het Eurosysteem successievelijk de ontwerpen van de eurobiljetten. Zo is op 25 november 2015 het nieuwe EUR 20-biljet in omloop gebracht.

DNB-onderzoek onder retailers[4]
Eind april 2015 publiceerde DNB de uitkomsten van een onderzoek naar het gedrag en de beleving van contant geld onder 1.340 retailers. Hoewel zij, met het oog op veiligheid en kosten, over het algemeen liever zien dat de consument aankopen afrekent met de pinpas, sturen zij beperkt op het verminderen van contant geld. De klant is leidend in zijn of haar betaalvoorkeur. Het aanbieden van verschillende betaalmogelijkheden wordt beschouwd als een service aan de klant.

In de omgang met contant geld zoeken de retailers naar een balans tussen kosten en veiligheid. Waar de kleinere retailers de kosten rondom de omgang met contant geld 'voor lief nemen' en zich vooral zorgen maken over de veiligheidsrisico's, zijn bij grotere retailers juist de kosten een belangrijk thema. Grotere retailers hebben de veiligheidsrisico's voor een groot deel ondervangen door procedures en uitbesteding aan een waardevervoerder, met hogere kosten als gevolg. Retailers die een waarde-transporteur gebruiken ervaren minder onveiligheid.

Als meest onveilige moment wordt het brengen en afstorten van contant geld ervaren. Retailers zijn creatief in het voorkomen van kosten en het vinden van oplossingen voor onveilige situaties, bijvoorbeeld door klanten desgewenst contant geld te laten bijpinnen of derden uit de kassa te betalen. Deze opties betekenen niet alleen extra service en gemak, maar verlagen ook het af te storten volume en daarmee de kosten voor de retailer.

Vooral de retailsector wordt geconfronteerd met vals geld. Vier van de vijf respondenten hebben hiervoor een (detectie- of controle-)beleid. Van de respondenten die een vals biljet aangeboden kregen, ondernam 83% actie (weigeren, inschakelen politie). Hoewel winkeliers niet actief sturen, zien zij een duidelijke tendens naar minder contante betalingen. Driekwart van de respondenten gelooft dat de dalende trend zal doorzetten. Verder verwacht men dat vooral contactloos betalen fors zal groeien. Toch voorzien de respondenten dat betalen met contant geld voorlopig zal blijven bestaan.

Eurosysteem stopt uitgifte EUR 500-biljet
Om de financiering van terroristische activiteiten te bemoeilijken, is de Europese Commissie door de Raad van Ministers gevraagd te onderzoeken of het gebruik van contant geld voor betalingen boven een bepaald bedrag beperkt kan worden. Tegen deze achtergrond heeft het Eurosysteem in mei 2016 bekend gemaakt de productie en uitgifte van het EUR 500-biljet eind 2018 te beëindigen.

[4] Voor het onderzoeksrapport en een samenvatting daarvan zie
http://www.dnb.nl/nieuws/nieuwsoverzicht-en-archief/dnbulletin-2015/dnb321621.jsp
http://www.dnb.nl/binaries/712585_factsheet_retailersonderzoek_v5_tcm46-321626.pdf

8. Prioriteiten in 2016

Het MOB streeft ook in 2016 naar een veilig, betrouwbaar en efficiënt retailbetalingsverkeer in Nederland.
De belangrijkste aandachtsgebieden zijn de volgende.

Instant payments
De Nederlandse banken streven naar real-time betalingsverkeer, zodat de begunstigde binnen enkele seconden over het bedrag kan beschikken, met ingang van 2019. In 2016 begint de bouw van de infrastructuur. Het MOB volgt de voortgang.

Innovaties
Nieuwe ontwikkelingen in het betalingsverkeer kunnen aan de hand van het afwegingskader worden beoordeeld op een aantal maatschappelijke doelstellingen. Als eerste zullen mobiele wallets (elektronische portemonnees voor de mobiele telefoon) worden getoetst.

Overstappen en nummerportabiliteit
Nummerportabiliteit houdt in dat bankklanten kunnen overstappen naar een andere bank met behoud van hun betaalrekeningnummer. Dit kan de concurrentie in het betalingsverkeer bevorderen. Het MOB zal de evaluatie (door Betaalvereniging Nederland) van de Overstapservice van de banken bespreken. Ook zal het op basis van een aantal onderzoeken over overstappen en nummerportabiliteit die in de loop van 2016 worden afgerond, een standpunt hierover bepalen en de minister informeren.

Uitfaseren van de acceptgiro
In 2012 heeft het Nationaal Forum SEPA-migratie (NFS) afgesproken de acceptgiro geleidelijk af te schaffen.
Al langer loopt het gebruik ervan geleidelijk terug.
Het MOB zal in overleg met de meest betrokken partijen onderzoeken hoe de acceptgiro kan worden uitgefaseerd.

Veiliger elektronisch machtigen
Een van de belangrijkste betaalvormen in het Nederlandse betalingsverkeer is de automatische incasso.
De machtiging daartoe wordt vaak elektronisch gevraagd, respectievelijk gegeven, maar dit kan veiliger. Daarom zal het MOB onderzoek doen naar betere waarborgen voor de elektronische machtiging.

Effecten van nieuwe Europese regelgeving
Nieuwe Europese regels voor het betalingsverkeer zijn al, of worden op afzienbare termijn, van kracht.
Het MOB wil de effecten daarvan op de betaalsector beoordelen, onder meer op de marktwerking, veiligheid en gegevensbescherming.

Bereikbaarheid
Het MOB zal de acceptatie van contant geld en de bereikbaarheid en toegankelijkheid van geld- en afstortautomaten monitoren. Daartoe zal het een nieuwe Bereikbaarheidsmonitor uitvoeren. Ook zal het MOB de resultaten van de pilot van de banken met de gezamenlijke plaatsing van geldautomaten evalueren.

Monitoring van fraude-ontwikkelingen
Het MOB monitort permanent de ontwikkeling van fraudes in het betalingsverkeer. Het MOB wil in 2016 aandacht besteden aan cyberrisico's. Ook zal het bezien of extra voorlichting aan specifieke groepen gebruikers nuttig kan zijn om de veiligheid te bevorderen.

Bijlage 1 Missie en organisatie MOB

Missie en taakopdracht MOB

Het MOB is in 2002 door de minister van Financiën ingesteld en heeft als opdracht bij te dragen aan een maatschappelijk efficiënte inrichting van het Nederlandse retailbetalingsverkeer door:

- periodiek te overleggen over knelpunten en maatschappelijke gevolgen van ontwikkelingen in het betalingsverkeer;
- samen te werken bij het verzamelen, analyseren en publiceren van cijfermatige, niet-concurrentie-gevoelige gegevens;
- principeafspraken te maken over efficiency-maatregelen en maatregelen op het terrein van veiligheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid in het betalingsverkeer en standaardisatie (bijvoorbeeld gezamenlijke campagnes om het gebruik van efficiënte betaalproducten te stimuleren);
- een open en vrije gedachtewisseling te houden met betrekking tot beleidsvraagstukken in het betalingsverkeer.

Samenstelling en werkwijze MOB

Het MOB is breed samengesteld en bestaat uit instanties die aanbieders en gebruikers van het betalingsverkeer vertegenwoordigen. DNB zit het MOB voor en verzorgt tevens de secretariaatsfunctie. Het MOB komt twee keer per jaar bijeen.

Deelnemers

Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen
Betaalvereniging Nederland
BOVAG/ Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie
Consumentenbond
Detailhandel Nederland
Gebruikersplatform Betalingsverkeer
Ieder(in)
Koninklijke Horeca Nederland
MKB-Nederland
Nederlandse Vereniging van Banken
NVOG/Unie KBO/PCOB/NOOM
Oogvereniging
Thuiswinkel.org

Ministerie van Economische Zaken (waarnemer)
Ministerie van Financiën (waarnemer)

Het MOB heeft drie werkgroepen, de Werkgroep Efficiency en Europese zaken (WEE), de Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid (WTB) en de Werkgroep Veiligheid (WV).

Bijlage 2 Statistische informatie

Infrastructuur

Tabel 8: Aanbieders van betaaldiensten

Aantallen (jaarultimo)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Centrale bank										
Aantal kantoren	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Banken										
Banken	99	95	93	88	81	77	74	66	52	50
Bankkantoren [1]	3.469	3.560	3.473	3.186	2.917	2.700	2.513	2.182	1.863	1.759
Overige in Nederland geregistreerde aanbieders van betaaldiensten										
Geregistreerde wisselinstellingen	25	28	29	12	13	10	7	7	7	7
Creditcardmaatschappijen	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Elektronischgeldinstellingen	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Betaalinstellingen [2]				0	3	23	31	37	36	38

Bronnen: DNB en banken.

[1] Algemene en coöperatieve banken.
[2] Met ingang van 1 november 2009 is de EU Richtlijn Betaaldiensten (PSD) in de Wft geïmplementeerd. De PSD voorziet in een apart type betaaldienstverlener: de betaalinstelling.

Tabel 9: Betaalpas- en creditcardinfrastructuur

Aantallen	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pinnen										
Geldautomaten [1]	8.749	9.064	9.503	9.304	8.356	9.012	8.795	8.633	8.811	8.319
Betaalautomaten (pin)	265.779	306.264	316.182	340.160	258.585	289.901	296.614	298.789	322.197	326.993
waarvan contactloos									56.000	122.738
Betaalpassen (in mln)	25,5	25,3	25,211	24,4	24,4	24,4	24,7	24,5	25,6	26,2
waarvan contactloos									8	15
Creditcards										
Creditcards (in mln)	6,2	6,0	5,7	5,8	5,8	6,0	5,8	5,9	6,4	6,2

Bronnen: DNB, banken, Currence (voorheen Interpay) en creditcardmaatschappijen.

[1] Inclusief de automaten van niet-bancaire aanbieders en overige gelduitgiftepunten.

Tabel 10: Aantallen transacties

Aantallen (mln)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Giraal [1]	**2.468**	**2.544**	**2.635**	**2.697**	**2.716**	**2.776**	**2.887**	**3.057**	**2.903**	**2.849**
Overschrijvingen	1.413	1.452	1.498	1.513	1.572	1.544	1.602	1.708	1.547	1.487
Incasso-opdrachten	1.055	1.091	1.137	1.184	1.144	1.232	1.286	1.349	1.356	1.361
Online betaalmethoden	**4**	**15**	**28**	**45,4**	**68,8**	**93,9**	**117,2**	**142,5**	**180,2**	**222,1**
iDEAL-transacties	4	15	28	45,4	68,8	93,9	117,2	142,5	180,2	222,1
Toonbank (niet-contant)	**1.647**	**1.797**	**1.969**	**2.158**	**2.368**	**2.496**	**2.660**	**2.820**	**3.030**	**3.270**
Pinnen	1.451	1.588	1.756	1.946	2.154	2.285	2.474	2.661	2.913	3.226
waarvan contactloos									8	135
Creditcard [2]	32	34	37	35	35	39	38	38	40	45
Totaal niet-contant betalen	**4.120**	**4.356**	**4.632**	**4.900**	**5.152**	**5.365**	**5.665**	**6.020**	**6.113**	**6.341**
Chartaal										
Contante transacties [3]					4.400	4.100	3.800	3.800	3.400	3.200
Geldopnametransacties GEA's [4]	475	469	473	455	434	437	419	395	379	351
Geldopnames balie	14	13	12	10	7	6	5	6	2	1

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

[1] Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.
[2] Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.
[3] Schattingen
[4] Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.

Tabel 11: Waarden van transacties

Waarden (EUR mrd)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Giraal [1]	**5.770**	**5.924**	**5.832**	**5.596**	**5.682**	**5.273**	**5.288**	**5.337**	**5.105**	**5.154**
Overschrijvingen	5.527	5.664	5.548	5.306	5.409	4.992	4.997	5.048	4.851	4.906
Incasso-opdrachten	243	260	284	290	273	281	290	289	254	248
Online betaalmethoden	**0,4**	**1,2**	**2,2**	**3,4**	**5,0**	**6,9**	**8,7**	**10,8**	**14,1**	**18,1**
iDEAL-transacties	0,4	1,2	2,2	3,4	5,0	6,9	8,7	10,8	14,1	18,1
Toonbank (niet-contant)	**68**	**74**	**80**	**80**	**86**	**87**	**89**	**90**	**93**	**97**
Pinnen	64	70	75	76	81	83	84	85	89	93
waarvan contactloos									0	1
Creditcard [2]	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
Totaal niet-contant betalen	**5.839**	**5.999**	**5.914**	**5.680**	**5.773**	**5.367**	**5.385**	**5.438**	**5.212**	**5.269**
Chartaal										
Contante transacties [3]					52	52	50	47	42	40
Geldopnametransacties GEA's [4]	55	56	55	54	52	52	49	48	46	46
Geldopnames balie	15	16	16	11	6	5	5	5	3	5

Bronnen: DNB, banken, Betaalvereniging Nederland/Currence, creditcardmaatschappijen en toonbankinstellingen.

[1] Cijfers voor girale transacties en onderdelen daarvan wijken af van die van voorgaande publicaties als gevolg van een nieuwe wijze van reeksbreukcorrectie.
[2] Gebruik door Nederlandse kaarthouders in Nederland.
[3] Schattingen
[4] Geldopnames van Nederlandse kaarthouders met credit- en debetkaarten in Nederland.

Bijlage 3 Lijst van gebruikte afkortingen

DDoS	Distributed Denial of Service
DNB	De Nederlandsche Bank
EC	Europese Commissie
EAA	European Accessibility Act
EBA	Europese Bank Autoriteit
EMV	Europay, Mastercard and Visa
EPC	European Payments Council
ERPB	Euro Retail Payments Board
ESCB	European System of Central Banks
EU	Europese Unie
GEA	Geldautomaat
IBAN	International Bank Account Number
IFR	Interchange Fee Regulation
MOB	Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer
NFS	Nationaal Forum SEPA-migratie
PAD	Payment Accounts Directive
PSD	Payment Services Directive
SBEB	Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen
SCT	SEPA Credit Transfer
SDD	SEPA Direct Debit
SEPA	Single Euro Payments Area
WEE	Werkgroep Efficiency en Europese zaken
Wft	Wet op het financieel toezicht
WTB	Werkgroep Toegankelijkheid en Bereikbaarheid
WV	Werkgroep Veiligheid
XML	Extensible Markup Language